

# 100+1 提升矛盾排查化解效能

## 机场公安分局东航站区派出所“101调处工作室”探索基层治理新方案

一年4800余万人次旅客吞吐量的重庆江北国际机场，日均上演着数万次相遇与别离。面对庞大流动人口中的摩擦与纠纷，市公安局机场分局东航站区派出所“101调处工作室”用“法理情”交融的创新实践，交出了一份基层治理现代化的满意答卷。

### 航站楼内的100+1服务哲学

2024年11月，机场公安东航站区派出所成立“101调处工作室”，由派出所所长牵头、教导员统筹，将“两翼双引擎”党建工作体系中的“为民翼”具象化，拆解成可量化的行动指标：调解纠纷时多问1句需求、多备1套方案、多查1层背景信息。所谓“101”，即100+1，寓意群众在100分满意的基础上再多打1分，而这1分正是工作室的初心，这种“党建网格穿透业务末梢”的实践，有效地提升了矛盾纠纷排查化解效能。

自工作室成立以来，累计推动187起矛盾纠纷达成和解，在春运、全国“两会”等关键节点化解纠纷99起，为辖区单位“送法上门”65场次，覆盖员工1300余人。这些数据背后是“多看一眼、多问一句、多做一步”的坚持。

### 破解流动场景的治理难题

“两位别急，咱们分开说，我保证不误机！”今年春运，民警李念秋冲着剑拔弩张的旅客喊出这句话时，张先生和王女士正因误拿行李争执不下，李念秋果断采用“背对背倾诉”模式让两名旅客冷静，最终在登机广播响起前握手言和，顺利出行。

“旅客纠纷往往‘即来即走’，调解既要速度更要温度。”李念秋说。

这场“与时间赛跑”的调解，正是工作室独创的“调处6+3”机制缩影。其中“6”个步骤，是从倾听、共情到落槌的全流程：背对背倾诉（隔离情绪火山）——情感感化（挖掘共同记忆点）——释法明理（亮法律底线+算现实成本）——面对面破冰（抓住握手契机）——锁定成果（书面确认+留痕存档）——跟踪问效（复杂情况回访）。而“3”级分类，则像矛盾纠纷的“CT扫描仪”：一般类，民警现场“一次性调解”；关注类，由工作小组介入，联合多人协同调解，用“相似案例库”破认知差；重点类，通过会商研究，请求警种支持，并联合律师、社区力量攻坚，避免矛盾纠纷引发负面舆情。



民警与相关部门沟通，联动处理纠纷

“去年有一起工伤纠纷，我们靠‘三级跳’打法，从单人劝解升级到引入相关主管部门联动处理，最终圆满化解。”教导员张力说，“这里处理的不是矛盾，是旅客没能赶上的人生航班。”

### 情绪价值供给是把钥匙

“我要去外地见网友，别拦我！”17岁少年小陈与父母在机场激烈争吵。民警胡天并未急于说教，而是分享自己年少时的叛逆经历：“我以前也嫌爸妈唠叨，但网上骗局太多……”见小陈眼神松动，他又聊起游戏和篮球，最终让小陈敞开心扉。另一边，胡天耐心劝导其父母：“少责备，多关心，保护孩子的自尊心。”

去年11月，两名出租车司机因排队载客引发纠纷。民警通过观察当事人状态，给予合适的情绪价值，再算“经济账”，让两人握手言和，省去了一场漫长的诉讼。

“你永远不可能真正了解一个人，除非你穿上他的鞋子走来走去，站在他的角度考虑问题。”张力引用了《杀死一只知更鸟》中的说法，“在调解过程中，‘穿上当事人的鞋’，设身处地，先提供情绪价值，再找到调解切入点。”

这类“情绪价值供给”正是工作室的调解秘诀。几名成员各展所长：兰加欢擅用共情战术化解家庭矛盾；田园以幽默健谈与各类从业人员拉近距离；胡天耐心倾听解决陌生旅客间的摩擦；王珂的开朗大姐姐性格打开青少年心扉……

“矛盾纠纷不能光讲法，还得讲情。”张力说。

### 数字赋能精准化解纠纷

“劝阻离家少女那一刻，我感受到科技的温度。”民警王军翔介绍，东航站区派出所主防向“新”发力，通过数字警务提升效能，将多类信息进行多维度分析，按照风险维度生成提示，为矛盾纠纷化解提供精准指引。

这套由东航站区派出所自主研发的数字化治理方案，已累计处置线索93条，助力民警成功化解多起未成年人与父母之间的矛盾纠纷。今年3月，民警在工作中发现一名15岁女孩欲与陌生男子乘机赴外省，民警联合航空公司紧急联系家属，得知女孩曾与父亲发生激烈争吵企图轻生。“我们陪她聊了3个小时，她说‘没想到警察姐姐会懂我的委屈’。”张力说，科技赋能不是冷冰冰的，数字化手段背后是早一步发现、多一分守护的人本逻辑。

从科技赋能锁定离家出走未成年人时的“再快一秒”，到调解室内说“我懂你委屈”的“多留一刻”，这个年轻的公安团队，正用两种语言书写答案：用代码阻断未成年人的失控轨迹，用共情让愤怒的旅客在误机前握手言和。

“机场是陌生人社会，但我们可以让它不那么冷。”东航站区派出所所长武颖说。办公桌上，“101调处工作室”的新任务已提上日程：将数字警务接入更多民生场景，让“多1分用心”从登机口延伸到整座城市的毛细血管。

记者 李亚



# 多维度结合让防溺水知识落实处

## 长航公安携手渝中区相关部门开展防溺水主题活动



门派出所携手共青团渝中区委员会，精心策划并开展了“春江水暖鸭先知，防溺水水警相随”主题活动，以沉浸式体验与实战化教学相结合的方式，为孩子们带来了一场别开生面的安全教育课（如图）。

活动中，孩子们带着好奇与疑问走进警营，通过观看分局精心制作的《防溺水安全教育警示片》，直观了解了盲目施救的严重后果及正确救援方法。现场互动环节中，孩子们纷纷举手发言，分享自己的感悟：“原来贸然下水救人可能让自己也陷入危险！”“遇到溺水情况，要第一时间找大人帮忙！”

为增强青少年安全意识，筑牢防溺水“安全防线”，近日，长江航运公安局重庆分局朝天

这些真挚的话语，让“珍爱生命，预防溺水”的理念深深扎根于孩子们心中。

“如遇溺水如何自救？”“同伴落水怎么办？”在防溺水微课堂上，民警通过情景模拟的方式，生动传授了溺水自救、心肺复苏、海姆立克急救法等实用技能。“记住，会游泳≠会救援！安全第一，科学应对！”课程尾声，民警用一句顺口溜强化了孩子们的记忆，让安全知识更加深入人心。

孩子们还登上了公安巡逻艇，亲身体验了“水上安全课堂”。从救生衣的正确穿戴到溺水自救技巧，孩子们在欢声笑语中不仅掌握了防溺水技能，更在心中种下了安全的种子。“原来救生衣的卡扣要这样系才牢固！”“掉进水里不能慌，要像水母一样漂浮！”孩子们的这些感悟，正是活动成效的生动体现。

此次活动通过“看、学、练、用”多维度结合，让防溺水知识从“纸上”落到“行动”。不仅让孩子们掌握了防溺水技能，更让“安全第一”的种子在家庭中生根发芽。

记者 叶会娟

## 市交巡警总队： 结合万州文化特色 开展安全巡回宣讲

本报讯 4月23日，市公安局交巡警总队联合万州区公安局在万州区高峰街道举办了“美丽乡村行”交通安全巡回宣讲活动，为当地运输企业和驾驶员带来一堂生动的交通安全课。

活动结合当地文化特色，编排了乡村文化舞蹈、交通安全原创歌曲等交通安全文化节目，将交通安全常识融入到现场观众脑海里。

宣讲民警分别从农村地区春播春耕农业生产运输出行涉及的摩托车、电动车、三轮车、农用车等行车安全常识，以及春季高速公路驾车安全注意事项、拒绝疲劳驾驶、拒绝乘坐超员车、非法营运车辆等内容进行了宣讲，要求客货运企业和用工企业安全负责人要履行好安全主体责任，定期对职工开展宣传教育，提醒农村群众不要无证驾驶、不要横穿高速、不要搭乘三轮车、农用车、拖拉机，骑行佩戴好安全头盔等安全守法出行常识，积极参与问答的群众还得到了安全头盔、交警小熊等礼品。

活动现场还设置了交通安全体验区、打卡区等互动项目，群众通过参与酒驾醉驾模拟体验，挑战交通安全知识问答后，现场抽取交通安全小礼品。现场群众表示，参与活动既学到了知识，又非常有趣。

记者 唐孝忠

## 江北区公安分局： 未成年人想要出境游 请收好这份安全攻略

本报讯 临近五一小长假，以学生游、亲子游为主力军的跨境旅游逐渐增多，为此，江北区公安分局出入境管理支队民警王莹通过“江小警云课堂”，就如何安全文明出境旅行行为青少年送上提醒。

在课堂中，王莹就未成年人如何办理出境证件展开了细致的讲解。同时，她提醒大家，监护人无法陪同的，可以委托其他成年人陪同，但被委托人除需提供本人身份证外，还需额外提交一份监护人的授权委托书。

那么，有了证就能出国旅行了吗？不，你还需要一份签注或签证。如果你办理的是港澳通行证，出发前你还需前往出入境大厅办理港澳有效签注；如果你办理的是护照，在出国前，一定要了解好要去的国家是不是免签国家，如需办理签证则要去该国家的驻华使领馆进行办理。

“贴身保管护照，选择正规有资质的旅行社机构并签订旅游合同，通过正规渠道预订机票、酒店和旅游项目。”课堂上，王莹一一列举出国旅行的安全注意事项，提醒大家在享受出国游玩乐趣的同时，也要加强安全防范。如果遇到紧急情况或者诈骗行为，应立即报警并联系中国驻当地使领馆寻求帮助。

记者 杨雪

## 永川区公安局： 举办警营开放日活动 提高孩子的防范意识

本报讯 4月18日，永川区公安局特警支队开展“安全守护伴成长”警营开放日活动，邀请永川区汇龙小学80余名师生家长走进特警支队，通过零距离接触，提高孩子们的自我防范意识和安全意识。

特警教官通过案例分析、互动问答等形式，生动讲解防拐骗、应急自救等实用知识，孩子们积极抢答，收获满满，现场气氛热烈。随后，现场展示了枪支武器、战术拳法等，整齐划一的动作、铿锵有力的口号，展现了特警支队过硬的军事素养和良好的人民警察风貌，赢得孩子们阵阵掌声。最引人注目的是警用无人机表演，科技感十足的演示让同学们直观感受到现代警务装备在维护社会安全中发挥的重要作用。

此次警营开放日，让孩子们近距离感受特警力量，在心中种下安全与正义的种子。特警支队将持续开展警民互动活动，携手共建平安和谐永川。

通讯员 苏欢 记者 叶会娟